commend



symphony cloud La plateforme Cloud d'interphonie

TRUSTED.
COMMUNICATION.
ALWAYS.



UNE NOUVELLE ÈRE DE COMMUNICATION

SYMPHONY CLOUD

Tout comme les êtres humains s'appuient sur plusieurs sens pour interagir avec leur environnement, une sécurité efficace repose sur l'intégration intelligente des outils disponibles pour évaluer et réagir face aux incidents. Le « Cloud » n'est pas une entité physique unique, mais un vaste réseau mondial de serveurs distants, chacun dédié à des fonctions spécifiques. Grâce à cette architecture, les services informatiques autrefois hébergés en local peuvent désormais être accessibles partout dans le monde via une connexion Internet, sans nécessiter l'installation de logiciels sur site.

Symphony Cloud renforce les services intelligents et sécurisés, tant au quotidien qu'en situation d'urgence. Les services Symphony intègrent différents sous-systèmes, tels que la vidéosurveillance, les capteurs ou le contrôle d'accès, afin d'élargir les fonctionnalités.



CYBERSÉCURITÉ DANS LE CLOUD

Symphony Cloud est la toute première plateforme d'interphonie basée sur le cloud, conçue selon le principe de **'Privacy and Security by Design'**. Les services Commend Symphony s'appuient sur l'infrastructure cloud avancée de Commend, reconnue pour sa fiabilité et sa conception visant à éviter toute interruption de service, pour des performances et une sécurité optimales. Symphony Cloud intègre les meilleures pratiques en matière de sécurité informatique, notamment le chiffrement de bout en bout, l'authentification unique (SSO) et l'utilisation de certificats sécurisés, renforçant la protection globale. Hébergée sur Microsoft Azure, la plateforme bénéficie de fonctionnalités de cybersécurité avancées telles que la protection contre les menaces, la défense contre les attaques DDoS et la gestion sécurisée des clés, améliorant significativement la posture de sécurité des organisations.

Privacy and Security by Design
Politique produit, analyse statique du code, audit de la chaîne d'approvisionnement, revues de sécurité, tests d'intrusion.

Integrations Cloud
Interfaces avec des systèmes tiers, tels que les opérateurs téléphoniques, via SIP trunk.

Haute Disponibilités
Serveurs et passerelles redondants, et équilibrage de charge pour garantir une haute disponibilité.



SOLUTIONS CLOUD POUR LES BÂTIMENTS

Une communication de porte simple et sécurisée, conçue pour les bâtiments multi-utilisateurs, qu'il s'agisse d'un parc d'activités dynamique ou d'un ensemble résidentiel moderne. Ce service innovant permet aux résidents comme aux entreprises de répondre aux appels de porte et d'ouvrir les accès directement depuis leur smartphone, où qu'ils se trouvent. Grâce à une gestion intégrée via un client web ou mobile, les utilisateurs bénéficient d'une flexibilité et d'une sécurité optimales.
Des modules de porte à écran tactile, à la fois élégants et fonctionnels, remplacent les panneaux d'appel traditionnels. Ils affichent des logos ou publicités, proposent un annuaire clair des occupants et une navigation intuitive pour les visiteurs. Au-delà des appels de porte, le système intègre également des solutions comme les bornes d'appel d'urgence, les haut-parleurs, et bien plus encore, alliant technologie de pointe et design intemporel.

SOLUTIONS CLOUD POUR LES PARKINGS

Les solutions Symphony Cloud facilitent considérablement le quotidien des propriétaires et exploitants de parkings, en simplifiant la gestion de manière significative. Les appels provenant des barrières ou bornes de paiement peuvent être pris non seulement via un poste d'interphonie, mais aussi facilement via l'application mobile Symphony, sur n'importe quel appareil connecté, téléphone ou navigateur web grâce au client web. Flexibilité et évolutivité sont ainsi associées à des performances élevées en matière de sécurité et de disponibilité système.



DevSecOps
Intégration de la sécurité dans toutes les phases du développement logiciel.

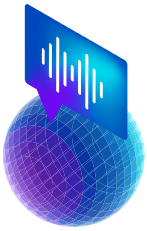
Cybersécurité
Un système à jour est un système sécurisé. Symphony Cloud est continuellement mis à jour, sans interruption de service ni mobilisation des ressources IT.

Technologie Evergreen
Durabilité et efficacité économique de chaque solution, évitant les remplacements fréquents. Une garantie de rentabilité à long terme et de respect de l'environnement pour les clients.

OÙ LA SIMPLICITÉ RENCONTRE LA SÉCURITÉ

SERVICES SYMPHONY CLOUD





ASSISTANT VIRTUEL IVY

Le premier assistant vocal d'interphonie basé sur l'intelligence artificielle – automatise les appels de routine, réduit la charge des opérateurs et permet une assistance client 24/7 en plusieurs langues.

SYMPHONY MOBILE CLIENT

Recevez vos appels où que vous soyez grâce à l'application mobile disponible pour iOS et Android. Sécurisez l'accès aux portes et barrières grâce à un code PIN, TouchID ou FaceID. Recevez des notifications push avec, en option, un aperçu de l'appelant, et interagissez directement, par exemple pour ouvrir une porte ou une barrière. Parmi les autres fonctionnalités : gestion multi-portes, journal des visiteurs avec captures, mode « ne pas déranger », et intégration de caméras supplémentaires.

- Alertes en temps réel pour ne manquer aucun appel.
- Accueil à distance des visiteurs depuis votre smartphone.
- Déverrouillage sécurisé avec Touch ID ou Face ID.
- Commandes rapides via widgets et Siri.
- Double vue caméra pour plus de visibilité.
- Appels directs vers les postes comme la réception ou le PC sécurité.
- Vidéo bidirectionnelle

IVY LIVE TRANSLATION



Une communication claire et instantanée est essentielle, notamment dans les environnements très fréquentés comme les aéroports, les pôles de transport public et les points de contrôle logistiques. En intégrant la traduction en temps réel aux infrastructures d'interphonie Commend, les barrières linguistiques disparaissent aux points d'assistance, comptoirs d'information et postes de contrôle d'accès. Qu'il s'agisse d'aider des voyageurs dans un aéroport, de coordonner des opérations logistiques ou d'orienter des passagers dans les transports publics, chaque message est compris immédiatement et avec précision. La solution améliore l'expérience des personnes ne parlant pas la langue locale et permet aux opérateurs en salle de contrôle de répondre plus efficacement et avec davantage d'assurance.



SYMPHONY WEB CLIENT

Accédez facilement à un annuaire clair et organisé depuis un ordinateur ou un appareil mobile, sous Windows comme sur Mac. Passez et recevez des appels où que vous soyez, sans installer de logiciel supplémentaire. Retrouvez vos contacts favoris et l'historique complet des appels dans une interface intuitive.

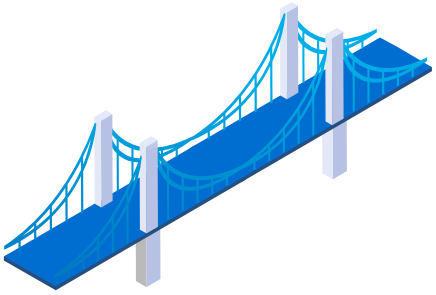


- Indépendant du lieu
- Accessible depuis un navigateur web
- Fonctions de poste de contrôle, comme le transfert et la mise en file d'attente des appels
- Gardez le contrôle grâce aux notifications du navigateur
- Gestion simple des utilisateurs selon différents rôles
- Vidéo bidirectionnelle

GESTION ACTIVE DES APPAREILS

Gérez, surveillez et maintenez à distance, depuis une plateforme centralisée, les équipements connectés au cloud comme ceux installés sur site. Une solution complète pour renforcer la cybersécurité, réduire les interruptions et gérer de manière proactive un grand nombre d'équipements, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle.

- **Mises à jour automatiques :** firmware installé à distance, sans intervention manuelle.
- **Surveillance active :** détection et résolution des incidents en temps réel (reboot, connectivité, reset…).
- **Gestion des actifs :** vue centralisée sur tous les appareils, leurs caractéristiques et leur localisation



SYMPHONY BRIDGE & VIRTUOSIS

Connecte le serveur VirtuoSIS directement au Symphony Cloud pour accéder à des services pilotés par l'IA et à des fonctionnalités cloud avancées, tout en conservant votre infrastructure sur site.



SIP-TRUNK AVEC LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Permet de recevoir les appels sur des téléphones fixes ou mobiles, d'ouvrir une porte par code pendant la conversation, ou d'appeler un téléphone depuis un interphone. Détection de messagerie vocale incluse.

AI CLEANS VOICE FROM NOISE

SIA AWARD WINNER 2024

ISC WEST/LAS VEGAS



APPAREILS SYMPHONY

Interphones physiques

Connexion et gestion des interphones pour les appels audio/vidéo, avec possibilité d'intégrer des flux de caméras tiers et de configurer les appareils comme postes d'appel ou de réception.

Service d'appel pour les appareils

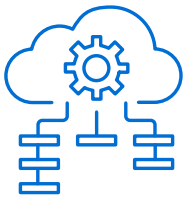
Les pupitres de contrôle Symphony peuvent recevoir des appels via le Cloud. Ils associent la performance des dispositifs tactiles Symphony aux enseignements tirés de nombreux tests d'utilisabilité, pour offrir une expérience de supervision optimisée, adaptée aux besoins des opérateurs.

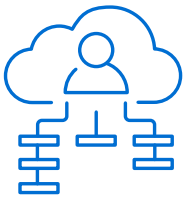
Bornes d'information

Nos modules permettent d'intégrer la technologie Commend dans toute infrastructure existante. Ils peuvent être équipés d'écrans tactiles à interface personnalisable, d'un support pour appareils auditifs, de modèles antivandales et de commandes d'ouverture de porte.

GESTION SYMPHONY CLOUD

UNE SEULE PLATEFORME. UN CONTRÔLE COMPLET.



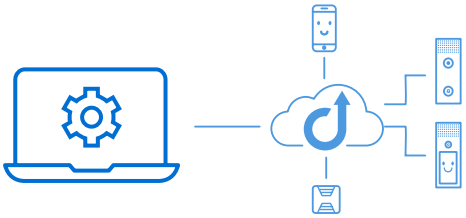


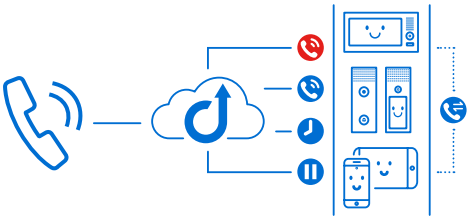
GESTION DU SYSTÈME

- Structuration du système par hiérarchies et dossiers (entreprise, projet, site – ex. régions, emplacements, bâtiments)
- Gestion des comptes pour une vue d'ensemble complète des projets par les intégrateurs et administrateurs
- Création et réaffectation des systèmes d'interphonie et projets à d'autres entreprises ou utilisateurs (ex. transfert de l'intégrateur au propriétaire ou lors d'un changement de gestionnaire)
- Détection automatique des appareils sur le réseau local via l'application mobile Symphony
- Ajout sécurisé des appareils Cloud ou hybrides (on-prem/mesh) via des codes d'enregistrement, avec possibilité de configurer le système avant installation
- Intégration simple et sécurisée des appareils mobiles dans l'infrastructure via scan de QR code ou lien
- Attribution automatique des propriétés des appareils pour différents scénarios d'appel
- Prise en charge de plusieurs fuseaux horaires au sein d'un même système
- Tableau de bord entreprise servant de hub centralisé pour surveiller et gérer les utilisateurs, appareils et activités liées aux projets

GESTION DES UTILISATEURS

- Gestion des rôles et des autorisations des utilisateurs
- Différenciation entre les rôles avec droits de configuration et droits en lecture seule
- Partage des autorisations pour une configuration collaborative des systèmes (ex. équipe de gestion
- d'immeuble)
- Gestion des utilisateurs avec accès limité, comme les utilisateurs du Web Client uniquement
- Attribution temporaire des autorisations pour l'accès à des fins de maintenance ou de support
- Possibilité de restreindre l'accès à certaines informations pour renforcer la protection des données





GESTION DES APPELS

- Configuration de groupes d'appel (listes de contacts adaptées à différents scénarios) et liaison avec des contacts et des boutons d'appel
- Paramétrage de règles de transfert d'appel selon les jours, dates ou plages horaires spécifiques
- Consultation des rapports VoIP sur l'activité d'appel du système (historique, aperçu de l'appelant, statut de numérotation)

GESTION DES APPAREILS

- Surveillance de l'état des appareils
- Configuration et exécution des mises à jour firmware (automatiques, critiques pour la #cybersécurité ou manuelles)
- Modification des noms des appareils
- Réglage des paramètres d'affichage et audio, comme le clarificateur vocal
- Configuration des ouvre-portes
- Paramétrage des sorties déclenchées selon l'état des appareils
- Intégration de caméras tierces aux appareils
- Configuration des contacts avec images et logos d'entreprise
- Paramétrage des boutons d'appel

APPAREILS LOCAUX / MESH GÉRÉS DANS SYMPHONY CLOUD

- Surveillance de l'état des appareils
- Configuration et exécution des mises à jour du micrologiciel (mises à jour complètes, mises à jour de sécurité ou mises à jour manuelles)



La journée d'un opérateur de centre de contact peut vite devenir très chargée, au point de rêver d'un assistant. Idéalement, un assistant aussi **performant qu'un ordinateur, mais capable de dialoguer comme un humain**. Un assistant qui prend en charge les demandes récurrentes pour **alléger la charge de travail,** gère les appels sans réponse ou malveillants et fournit immédiatement des informations et des indications sur de nombreux sujets, afin d'**améliorer la qualité du service client**. Disponible 24h/24, il parle plusieurs langues et peut même traduire les conversations en temps réel. Cet assistant existe : **Ivy Virtual Assistant de Commend**, le premier assistant vocal d'interphonie au monde basé sur une IA conversationnelle. Et si Ivy ne peut pas répondre à une question, il transmet à l'opérateur en salle de contrôle l'ensemble de l'échange déjà réalisé, accompagné d'un résumé, afin qu'il puisse reprendre la conversation via le Web Client.

AUTOMATATISATION DES TÂCHES

MULTILINGUE + LIVE TRANSLATION

DÉTECTEUR D'APPELS INUTILES

SERVICE 24H/24 ET 7J/7

LE SECRET DERRIÈRE IVY

Ivy apprend, grâce à l'entraînement, à gérer des situations concrètes et à adopter les bons schémas de conversation. Ivy Virtual Assistant intègre également plusieurs outils pour suivre et optimiser ses performances :



Tableau de bord des statistiques
Suivi des principaux indicateurs de conversation, visualisation des données et aide à l'optimisation d'Ivy.

Analyse des conversations
Historique détaillé, données d'analyse et enregistrements audio en option, dans le respect des règles de protection des données.

Ivy Captions
Ivy retranscrit les conversations vocales en temps réel à l'écran, pour améliorer la compréhension et l'accessibilité, notamment dans les environnements bruyants ou pour les personnes malentendantes.

Ivy Live Translation
Ivy traduit automatiquement les conversations vocales en temps réel, pour permettre des échanges multilingues plus simples et plus fluides.

30 % Gain de temps
Les appels vides sont directement pris en charge par Ivy, ce qui permet à l'opérateur de se concentrer sur les appels urgents

56 % Demandes de trajet traitées
Pendant que les équipes répondent aux demandes de support urgentes, Ivy automatise la gestion des questions d'orientation ou des tâches répétitives

0,5 s Temps de prise d'appel
Le délai moyen peut être réduit à moins de 0,5 seconde, ce qui améliore la qualité de service

* Les données statistiques ont été recueillies en étroite collaboration avec des clients expérimentés et des experts dans les domaines du stationnement et des transports publics.

COMMEND DANS LE MONDE

23 organisations commerciales, présentes dans plus de 60 pays.
Plus de 550 employés à travers le monde.



TRUSTED. COMMUNICATION. ALWAYS.

Pouvez-vous imaginer un système sur lequel des millions de personnes comptent chaque jour, où chaque mot doit être entendu avec précision ? C'est l'univers de Commend ! La communication sécurisée et fiable est notre passion. Leader mondial avec plus de 50 ans d'expertise dans la transmission vocale, nous offrons bien plus que des solutions d'interphonie et de vidéo avec des interfaces vers des systèmes tiers : nous développons des produits qui ouvrent de nouvelles perspectives pour des solutions intégrées. Commend est le choix privilégié pour les systèmes de communication mainslibres à travers le monde.

Vous souhaitez en savoir plus sur nos solutions Cloud ?

N'hésitez pas à nous contacter.

commend.fr

TESTÉ. FIABLE. CONÇU POUR DURER.

La numérisation a grandement simplifié la vie, mais elle a aussi apporté de nouveaux défis. Le monde numérique est un terrain propice à la cybercriminalité, ce qui rend la cybersécurité essentielle. Chez Commend, nous plaçons Privacy & Security by Design au coeur de notre développement produit, du choix de nos technologies IT et des mises à jour régulières, incluant les correctifs de cybersécurité critiques. Commend International, basé à Salzbourg, Autriche, est certifié ISO 27001 pour la gestion de la sécurité de l'information, témoignant de notre engagement à respecter les normes les plus strictes en matière de sécurité. De plus, nos processus de développement et de fabrication répondent aux exigences de la norme EN ISO 9001:2015, garantissant une excellence opérationnelle.

Découvrez notre engagement en matière de sécurité sur **trust.commend.com**